管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：销售部 主管领导：史辉 陪同人员：祁伟 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2021年1月22日 |
| 审核条款 **Q:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2/8.5.1/9.1.2**  **ES:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2** |
| 组织的岗位职责和权限 | QES5.3 | 本部门主要负责采购、销售和顾客满意度的及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行  负责本部门的环境因素及危险源的辨识；  负责本部门的环境及职业安全的运行工作  负责辨识本部门的法律、法规及其他要求的获取及识别其适用性，  负责本部门相关方的识别及管理工作  与销售部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。  有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | QES6.2 | 管理目标有： 完成情况统计  合同评审率100% 100%  顾客满意度≥95％ 98%  供方评定合格率100% 100%  安全及火灾事故为0 0  固废分类处置率100% 100%  提供2020年1-12月目标完成情况，目标均完成，且与公司方针一致。  环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表：  制定了《环境和职业健康安全目标指标和管理方案》规定了实现目标的方法、职责、资金和时间表，基本合理。  抽：固废管理方案：  方法：1、 对全体员工进行关于固体废弃物分类要求的培训；  2、固体废弃物排放管理规定加强固体废弃物管理。  3、危险固体废弃物实现分类管理：  （1）建立一般固体废弃物的分类标准及管理规定；  （2）不可回收利用的、应及应分类推放、明确标识、到达一定数量后送环卫部门处置或按其指定的方法进行处置；  4、预计费用8000元。  责任部门：生产部，资金8000元，时间：长期  抽:2、噪声达标排放达标排放管理方案  方法:1、对生产设备、设施进行定期保养；生产设备运行中尽量关闭门窗。  2、 采用吸声罩、减震垫、隔声门窗等消声、降噪措施，定期加强对设备操作的检查合格。  3、 预计费用5000千元。  责任部门：生产部，资金5000元，时间：长期  上述目标、指标2020年第1-4季度进行考核，考核结果：达标，检查人：吴顺贞。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | ES6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中综合部涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，识别出不可接受风险，涉及：火灾、酒后及疲劳驾驶和触电、机械伤害等，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 |  |
| 销售的策划 | Q8.1 | 1. 销售范围：智能暖通控制系统设备、自动化控制设备的销售   2、规定产品目标和要求  合同评审率100%  顾客满意度≥95％  供方评定合格率100%  安全及火灾事故为0  固废分类处置率100%  3、对于管理体系覆盖范围内常规销售服务，公司已在管理体系运行之初进行了销售服务实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员管理制度》等能确保正常的销售服务实现。  针对销售服务质量要求确定采购、销售过程、销售服务的检验要求，依据顾客的要求《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等国家/行业标准实施销售。  编制《销售服务规范》、《销售人员管理制度》，指导销售服务按规定进行。  执行标准：  05SK510 小城镇住宅采暖通风设备选用与安装 现行  05SK603 民用建筑工程设计互提资料深度及图样-暖通空调专业 2005-03-01 现行  05SK604 民用建筑工程设计常见问题分析及图示-暖通空调及动力专业 2005-12-01 现行  05SK605 暖通空调实践教学及见习工程师应用图册 2005-09-01 现行  10K509 10R504 暖通动力施工安装图集（一）（水系统） 住房和城乡建设部 2010-09-01 现行  13K115 暖通空调风管软连接选用与安装 住房和城乡建设部 2013-09-01 现行  13K204 暖通空调水管软连接选用与安装 住房和城乡建设部 2013-09-01 现行  15K519 暖通空调设计常用数据 住房和城乡建设部 2016-01-01 现行  16R405 暖通动力常用仪表安装 住房和城乡建设部 2017-01-01 现行  17K803 暖通空调系统的检测与监控（通风空调系统分册） 住房和城乡建设部 2017-09-01 现行  18K801 暖通空调系统的检测与监控（冷热源系统分册） 住房和城乡建设部 现行  18K802 暖通空调系统的检测与监控（水系统分册） 住房和城乡建设部 现行  GB/T 16732-1997 建筑采暖通风空调净化设备计量单位及符号 国家技术监督局 1997-10-01 现行  GB/T 29909-2013 暖通空调系统清洁设备术语 国家质量监督检验检疫. 2014-08-01 现行  GB 50019-2015 工业建筑供暖通风与空气调节设计规范 住房和城乡建设部 2016-02-01 现行  GB/T 50114-2010 暖通空调制图标准 住房和城乡建设部 . 2011-03-01 现行  GB/T 50155-2015 供暖通风与空气调节术语标准 住房和城乡建设部 2015-10-01 现行  GB 50736-2012 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范 附条文说明[另册] 住房和城乡建设部 2012-10-01 现行  GB/T 9068-1988 采暖通风与空气调节设备噪声声功率级的测定 工程法 中国机械工业联合会 1989-01-01 现行  JB/T 4303-1995 冷暖通风设备 术语 合肥通用机械研究所 1996-07-01 现行  JB/T 6411-2014 暖通空调用轴流通风机 工业和信息化部 2014-10-01 现行  JB/T 7221-2017 暖通空调用离心通风机 工业和信息化部 2018-04-01 现行  JB/T 9062-2013 采暖通风与空气调节设备 涂装要求 工业和信息化部 2014-07-01 现行  JGJ/T 260-2011 采暖通风与空气调节工程检测技术规程 住房和城乡建设部 2012-04-01 现行  JNH-KR2 暖通空调、动力专业节能系列图集 合订本（二） 住房和城乡建设部 现行  DL/T 1406-2015 配电自动化技术导则 国家能源局 2015-09-01 现行  DL/T 1529-2016 配电自动化终端设备检测规程 国家能源局 2016-06-01 现行  DL/T 1910-2018 配电网分布式馈线自动化技术规范 国家能源局 2020-05-01 现行  DL/T 1936-2018 配电自动化系统安全防护技术导则 国家能源局 2020-05-01 现行  DL/T 5446-2012 电力系统调度自动化工程可行性研究报告内容深度规定 国家能源局 2012-03-01 现行  DL/T 5500-2015 配电自动化系统信息采集及分类技术规范 国家能源局 2015-09-01 现行  DL/T 5558-2020 电力系统调度自动化工程初步设计文件内容深度规定 国家能源局 2020-10-01 现行  GB/T 18184-2008 商业自动化术语 国家质量监督检验检疫. 2009-06-01 现行  DL/Z 790.11-2001 采用配电线载波的配电自动化 第1部分：总则 第1篇：配电自动化系统的体系结构 国家经济贸易委员会 2002-05-01 现行  DL/Z 790.12-2001 采用配电线载波的配电自动化 第1部分：总则 第2篇：制定规范的导则 国家经济贸易委员会 2002-05-01 现行  DL/Z 790.14-2002 采用配电线载波的配电自动化 第14部分：总则 中低压配电线载波传输参数 国家发展和改革委员会 2002-12-01 现行  DL/T 790.31-2001 采用配电线载波的配电自动化 第3部分：配电线载波信号传输要求 第1篇：频带和输出电平 国家经济贸易委员会 2002-05-01 现行  DL/T 790.321-2002 采用配电线载波的配电自动化 第321部分:配电线载波信号传输要求 中压绝缘电容型相相结合设备 国家发展和改革委员会 2002-12-01 现行  DL/T 790.322-2002 采用配电线载波的配电自动化 第322部分:配电线载波信号传输要求 中压相地和注入式屏蔽地结合设备 国家发展和改革委员会 2002-12-01 现行  DL/T 790.41-2002 采用配电线载波的配电自动化 第4部分：数据通信协议 第1篇：通信系统参考模型 国家发展和改革委员会 2002-09-01 现行  DL/T 790.432-2004 采用配电线载波的配电自动化 第4-32部分:数据通信协议 数据链路层--逻辑链路控制 国家发展和改革委员会 2004-06-01 现行  DL/T 790.433-2005 采用配电线载波的配电自动化 第4-33部分：数据通信协议 数据链路层 面向连接的协议 国家发展和改革委员会 2006-06-01 现行  DL/T 790.441-2004 采用配电线载波的配电自动化 第4-41部分:数据通信协议 应用层协议--配电线报文规范 国家发展和改革委员会 2004-06-01 现行  DL/T 790.442-2004 采用配电线载波的配电自动化 第4-42部分：数据通信协议 应用协议 应用层 家发展和改革委员会 2005-04-01 现行  DL/T 790.4511-2006 采用配电线载波的配电自动化 第4-511部分：数据通信协议 系统管理 CIASE协议 国家发展和改革委员会 2007-05-01 现行  DL/T 790.4512-2006 采用配电线载波的配电自动化 第4-512部分：数据通信协议 系统管理 采用DL/T790.51协议集的系统管理信息库 国家发展和改革委员会 2007-05-01 现行  DL/T 790.461-2010 采用配电线载波的配电自动化 第4-61部分：数据通信协议 网络层无连接协议 国家能源局 2010-10-01 现行  DL/T 790.51-2002 采用配电线载波的配电自动化 第5部分：低层协议集 第1篇：扩频型移频键控(SFSK)协议 国家经济贸易委员会 2002-09-01 现行  DL/Z 790.52-2005 采用配电线载波的配电自动化 第5-2部分：低层协议集 移频键控(FSK)协议 国家发展和改革委员会 2006-06-01 现行  DL/Z 790.53-2004 采用配电线载波的配电自动化 第5-3部分:低层协议集 自适应宽带扩频(SS-AW)协议 国家发展和改革委员会 2004-06-01 现行  DL/Z 790.54-2004 采用配电线载波的配电自动化 第5-4部分:低层协议集 多载波调制(MCM)协议 国家发展和改革委员会 2004-06-01 现行  DL/Z 790.55-2004 采用配电线载波的配电自动化 第5-5部分：低层协议集 快速跳频扩频通信（SS-FFH）协议 国家发展和改革委员会 2005-04-01 现行  DL/T 790.6-2010 采用配电线载波的配电自动化 第6部分：A-XDR编码规则 国家能源局 2010-10-01 现行  DL/T 814-2013 配电自动化系统技术规范 国家能源局 2014-04-01 现行  4、策划了智能暖通控制系统设备、自动化控制设备的销售流程：  接受客户意向订单―合同评审―签订合同―下达生产任务单（组织生产）―客户验收―交付  其中：需要确认的过程为销售过程  销售服务过程中使用的设备：电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。  主要监测设备有：无。  以上销售服务实现的策划工作基本符合要求，能确保销售服务实现和质量目标的实现。  查2020年以来的《销售合同》，销售部负责人表示，均已按要求实施。  目前无其他特定销售服务和合同的策划。  外包目前无。 |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由销售部办公人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  查到合同台账：抽查有关的合同，  **抽查合同1** 顾客：山北京市第一社会福利院  销售产品为：  换热管束  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。合同签订为2020.2.20。  合同评审时间：2020.2.18，合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、物料供应能力、评审标书或合同的合法、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：周立健、吴顺贞、任逢春、李庶朋、祁伟、史辉等。  合同评审结论，可以签订合同  **抽查合同2** 顾客：北京盈润丰机械设备有限公司  销售产品为：控制柜  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。合同签订为2020年8月16日。  合同评审时间：2020年8月13日，合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、物料供应能力、评审标书或合同的合法、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：周立健、吴顺贞、任逢春、李庶朋、祁伟、史辉等。  合同评审结论，可以签订合同。  **抽查合同3** 顾客：山东益通安装有限公司  销售产品为：控制柜  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。合同签订为2020.6.29。  合同评审时间：2020.6.27，合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、物料供应能力、评审标书或合同的合法、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：周立健、吴顺贞、任逢春、李庶朋、祁伟、史辉等。  合同评审结论，可以签订合同。  另查其他合同控制及合同评审的控制基本符合。  管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与销售部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况.后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 销售的控制 | Q:8.5.1 | 1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  销售流程：接受客户意向订单―合同评审―签订合同―下达生产任务单（组织生产）―客户验收―交付  确定了销售服务为需确认过程  查销售过程控制记录  销售部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  查阅销售过程控制情况  **1)**智能暖通控制系统设备、自动化控制设备的销售  顾客名称:北京盈润丰机械设备有限公司  销售人员通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客进行沟通  --查,QQ\微信沟通记录  双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系  2)智能暖通控制系统设备、自动化控制设备的销售  顾客名称:山东益通安装有限公司  销售人员通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客进行沟通  --查,QQ\通过QQ跟顾客进行沟通  --查,QQ沟通记录  双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系  --提供”销售人员调查表”  被调查人员:史辉 吴顺贞  调查内容有:仪容仪表/对客户的服务态度/个人修养/语音表达能力/自我认识/专业相关知识/决策能力/应变能力/总体评价/顾客反馈情况/售后服务  评价人:周立健 2020.9.20  --抽”销售人员服务检查记录”  01营销人员:史辉 客户名称:山东益通安装有限公司  02营销人员:吴顺贞 客户名称:北京盈润丰机械设备有限公司  03营销人员:李庶朋山客户名称:中铁四局 北京市第一社会福利院  销售主管对合同情况销售的服务情况进行检查,检查内容有:合同评审\服务态度\仪容仪表\售后服务等  检查人：周立健 2020.8.20    提供《销售服务过程记录表》  产品:智能暖通控制系统设备、自动化控制设备的销售  销售服务过程有:  1)接单:销售部业务员接收和接洽，是否有记录公司的《服务礼仪规定》能否满足要求，有无顾客投诉  2)采购:接收的产品销售任务是否及时传递到生产供方\编制“采购计划表”，是否及时跟踪并控制交货进度  3)发货:销售人员根据订单，直接从供应商处把货物发到客户，销售部业务人员要仔细核对发货信息、货物信息等，是否检查防护措施/顾客要求时，是否按提供质量保证资料  4)售后服务:提交产品后，销售部是否去电话询问产品质量情况/顾客有上门服务要求时，是否在规定时间内予以答复并填写质量信息记录和顾客服务记录  提供《销售服务过程确认记录》，确认内容包括：销售服务方法和程序、销售服务程序、设备工具的认可、人员资格的鉴定、记录要求等。评审结论：根据公司实际情况，销售服务实现过程按照公司质量控制管理制度进行，过程所用基础设施均处在完好状态，从业人员经过培训，胜任本职工作，可以提供满足顾客要求、法律法规要求的服务。  确认人：周立健 确认时间：2020.8.25 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，对3家企业进行满意度调查等。  调查主要内容：服务质量、服务交付、服务态度等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2020年8月10日发放调查表共3份，回收调查表共3份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。  调查分析：  分项满意度  产品质量 100%  产品价格 93%  沟通服务 100%  产品交付 100%  管理体系 100%  服务措施 100%  环境保护 100%  劳动安全 100%    从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施：  加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本  经统计顾客满意度为98分 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、代理工作办法项目管理手册、车辆管理规定等。  运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；  相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；  查：废弃物回收处理登记表。废弃物种类、排放量 、日期 、统计人、处置办法、废硒鼓墨盒、6个 2020.6.22 许丽飞 集中存放交供应商；生活垃圾 随时 环卫所，查到公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器，综合部设备、电器状态良好，无安全隐患。  提供了2020年5-9月份工作职业安全检查表，抽查： 2020.8.10的检查表，对办公环境、卫生、安全等情况进行了检查，检查人：吴顺贞，无问题。公司无食堂。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 见综合部ES8.2审核记录。 |  |

说明：不符合标注N